



旅游服务与管理专业人才培养方案

广西农牧工程学校

监制

目录

| | |
|-----------------------|----|
| 一、专业名称及代码 | 3 |
| 二、入学要求 | 3 |
| 三、修业年限 | 3 |
| 四、职业面向 | 3 |
| 五、培养目标与培养规格 | 3 |
| (一) 培养目标 | 3 |
| (二) 培养规格 | 4 |
| 六、主要人才培养模式 | 6 |
| 七、课程设置 | 7 |
| (一) 课程结构 | 7 |
| (二) 课程设置与学时进度分配 | 8 |
| 八、实施保障 | 13 |
| (一) 师资队伍 | 13 |
| (二) 教学设施 | 14 |
| (三) 教学资源 | 15 |
| (四) 教学方法 | 15 |
| (五) 教学评价 | 15 |
| (六) 质量管理 | 15 |
| 九、毕业要求 | 16 |
| (一) 必修要求 | 16 |
| (二) 实习手册、鉴定表、总结 | 16 |
| 附件1: | 16 |

广西农牧工程学校

旅游服务与管理专业人才培养方案

一、专业名称及代码

(一) 专业名称：旅游服务与管理

(二) 专业代码：740101

二、入学要求

(一) 入学要求：初中毕业生或具有同等学力者。

(二) 学历层次：职业中专。

三、修业年限

基本年限 3 年，有效年限 2-5 年。实行弹性学制和弹性学习，允许学生休学创业。

四、职业面向

(一) 职业范围

表 1 职业面向岗位表

| 岗位群名称 | | 主要职业类别 | 主要职业岗位 (技术领域) | 对应“X”证书与 职业资格证书 |
|-------|--------|-----------|---------------------------|---------------------------|
| 1 | 旅游景区服务 | 旅游行业 | 讲解员、景区服务接待 | 餐饮技能等级证书（初级） 导游资格证（初级） |
| 2 | 旅游电子商务 | 旅游行业 | 旅游电子商务专员、旅游电商平台设计、旅游电商推广员 | |
| 3 | 旅行社服务 | 旅游行业 | 计调、旅行社门市接待 | |
| 4 | 定制旅行服务 | 旅游及相关服务行业 | 研学旅行策划、研学服务 | |
| 5 | 导游服务 | 旅游行业 | 导游 | |
| 6 | 酒店服务 | 酒店业 | 餐厅服务员、客房服务员 | |

(二) 主要接续专业

高职专科专业：旅游管理、导游、旅行社经营与管理、定制旅行管理与服务、智慧景区开发与管理

高职本科专业：旅游管理、酒店管理、旅游规划与设计

普通本科专业：旅游管理、酒店管理

五、培养目标与培养规格

(一) 培养目标

本专业培养德智体美劳全面发展，掌握扎实的科学文化基础和旅游地理、导游讲解、旅游电子商务、定制旅行、酒店接待等知识，具备旅游景区服务、旅行社运营、定制旅行服务、酒店服务等能力，具有良好的服务意识、工匠精神和信息素养，能够从事景区服务、旅行社服务、定制旅行服务、导游服务、酒店服务等工作的复合型技

术技能人才。

（二）培养规格

1. 素质

表2 核心素质统计表

| 核心素质 | 具体描述 | 具体指标 |
|--------|--|--|
| 思想政治素质 | <ol style="list-style-type: none">1. 爱国，能够准确把握社会主义核心价值观，具有正确的世界观、人生观、价值观；2. 崇尚宪法、遵法守纪、崇德向善、诚实守信、具有社会责任感和社会参与意识。3. 具有热爱旅游行业的情怀。 | <ol style="list-style-type: none">1. 坚定拥护中国共产党领导和社会主义制度，在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，践行社会主义核心价值观，具有深厚的爱国情感和中华民族自豪感。2. 遵守国家各种法律，具有质量意识、绿色安全意识、精益求精的工匠精神、守正创新意识、信息素养。3. 勇于奋斗、乐观向上，具有自我管理能力、职业生涯规划的意识，有较强的集体意识和团队合作精神。4. 热爱旅游行业的情怀，有大局观。 |
| 文化素质 | <ol style="list-style-type: none">1. 具有一定文化修养、语言文字表达和写作基础知识。2. 具有一定的信息加工能力和信息技术应用能力。 | <ol style="list-style-type: none">1. 具有一定的人文素养，能够形成1-2项艺术特长或爱好。2. 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力。3. 能够正确收集和处理信息。 |
| 身心素质 | <ol style="list-style-type: none">1. 具有健康的身体和良好的心理素质。2. 尊重生命、热爱劳动，履行道德准则和行为规范。 | <ol style="list-style-type: none">1. 具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和1-2项运动技能，达到国家中学生体育合格标准。2. 养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。 |
| 审美素质 | 具备良好的审美经验、审美情趣、审美能力、审美理想。 | 具有对美的发现及欣赏能力。 |
| 劳动素质 | 具有积极劳动的热情和良好的劳动习惯，自觉劳动，尊重劳动。 | <ol style="list-style-type: none">1. 具有良好的劳动习惯，积极参与劳动，尊重劳动。2. 具有与吃苦耐劳、爱岗敬业、积极进取的劳动精神。3. 具有高度的责任感和认真、踏实的劳动作风。4. 具有正确的就业观和创业意识。 |

2. 知识

表3 核心知识统计表

| 核心知识 | 具体描述 | 相应课程 |
|------|--|---|
| 基础知识 | 掌握必备的思想政理论，掌握必备的科学文化基础知识、军事理论知识和中华优秀传统文化知识，熟悉与本专业相关的法律法规知识，熟悉与本专业相关的安全消防知识。 | 中国特色社会主义、哲学与人生、职业道德与法治等、语文、数学、英语、历史、物理、化学、军事理论、职业道德与法治、安全与健康教育。 |
| 专业知识 | 掌握了解旅游业的性质、特点意义和作用、构成以及旅游业的发展趋势；熟悉全国各省市自治区的基本概况：地理与气候、区划与人口、交通与资源、历史沿革、文化艺术；能熟悉和明确导游相关工作；掌握与旅游相关政策法规的基本理论、基本规范；熟悉旅行社基本业务的操作流程，掌握旅行社质量管理和客户管理的主要方法；掌握中餐、西餐服务的流程、中西餐摆台的具体要求。掌握房态，熟悉客房清洁打扫的流程和要求，对客服服务的要点；掌握旅游景区中基层服务与管理业务一些基本概念，了解旅游景区中基层服务与管理活动的内容，掌握其基本支持理论；根据不同群体客人的需求如商务人士、家庭亲子游、蜜月游等类型客人的欲求为客人定制旅游路线以及服务；掌握电子邮件推广、搜索引擎推广、网络广告推广，掌握旅行社电子商务推广的内容和方式；熟练掌握并能运用普通话等规范语言。 | 旅游服务礼仪、景区服务基础、导游服务基础、酒店服务基础、旅行社服务基础、定制旅行服务、旅游电子商务、礼仪、旅游概论、普通话训练、旅游基础知识、旅游政策与法规。 |
| 拓展知识 | 掌握必备的中华优秀传统文化知识，掌握必备的审美知识，掌握必备的继续教育和终身学习基础知识，具备美育的基本技能，具备探究学习、分析问题和解决问题的能力。认识茶具以及茶具的拿法，掌握绿茶、红茶、乌龙茶、黑茶的冲泡流程；能运用简单的英语词汇进行与旅游相关的情景对话，能和外宾进行基本的交流。 | 形象设计、茶艺、旅游英语、旅客列车客运服务、插花、职业技能辅导。 |

3. 能力

表4 核心能力统计表

| 核心能力 | 具体描述 | 相应课程 |
|------|---|---|
| 专业能力 | 能够掌握旅游行业如景区、旅行社、导游、酒店相关的服务礼仪，能运用知识进行与旅游相关的岗位的服务接待工作；会根据不同的旅游景点进行生动的导游讲解，具备良好的语言表达能力，能引导游客爱护环境，文明安全旅游的能力；能够独立带团的能力，能解决游客在旅途中发生的特殊事件；能够掌握摆台技能，并掌握对客服务技巧；掌握客房清洁整理工作流程，并能进行客房铺床；熟悉掌握熟悉旅行社的业务流程，掌握 | 旅游服务礼仪、景区服务基础、导游服务基础、酒店服务基础、旅行社服务基础、定制旅行服务、旅游电子商务、礼仪、旅游概论、普通话训练、旅游基础知识、旅游政策与法规。 |

| | | |
|--------|--|----------------------------------|
| | 接待顾客咨询和报名的方法，了解对客户服务，能准确完成报名表的填写；根据不同群体客人的需求如商务人士、家庭亲子游、蜜月游等类型客人的欲求为客人定制旅游路线以及服务。 | |
| 通用能力 | 具有良好的语言、文字表达能力和沟通能力，具有一定的信息加工能力和信息技术应用能力，具有一定的审美和人文素养，能够形成 1-2 项艺术特长或爱好。具有健康的体魄、心理和健全的人格，掌握基本运动知识和 1-2 项运动技能，养成良好的健身与卫生习惯，以及良好的行为习惯。 | 信息技术、语文、艺术欣赏、体育与健康 |
| 职业拓展能力 | 具备美育的基本技能；具备探究学习、终身学习、分析问题和解决问题的能力；掌握必备的审美知识，掌握必备的继续教育，具备美育的基本技能，具备探究学习、分析问题和解决问题的能力，具备合理科学冲泡红茶、绿茶、乌龙茶的能力，掌握旅客列车各个工种的基本技能。 | 形象设计、茶艺、旅游英语、旅客列车客运服务、插花、技能综合实训。 |

六、主要人才培养模式

按照旅游行业的发展，与旅游相关的企业深度融合，构建以学生的职业能力需求为出发点的人才培养模式，以源于旅游相关企业的典型工作任务为载体，结合旅游行业相关职业综合能力与专业素养，科学系统地设计实训项目，真正实现“岗课赛证”融合，综合育人，校企联合培养人才，使培养的学生能够与旅游相关企业的职业岗位无缝衔接。



图1 旅游服务与管理专业人才培养模式

七、课程设置

(一) 课程结构

教学过程与工作过程对接，课程内容与相关职业技能等级证书标准对接，课程内容与行业、院校技能比赛内容对接，广泛开展调研和论证，剖析岗位群工作任务，构建融课程思政教育、优秀文化传承于专业教育全过程的“岗课赛证”相融合的“三位一体”的课程体系。

表5 “三位一体”的“岗课赛证”课程体系构建思路

| 岗位群 | 典型工作任务-行动领域 | 学习领域 | 技能比赛项目 | 1+X 证书 |
|--------|--|---|---------------------|--------------------------------------|
| 旅游景区服务 | 景区讲解、旅游团队服务、旅游散客服务、客户管理、票务管理。 | 旅游景区服务、旅游服务礼仪、中国旅游地理 | 导游讲解比赛 | |
| 旅游电子商务 | 旅游电子商务平台、旅游电子商务推广、旅游电子商务客户关系管理、旅行社电子商务、酒店电子商务、景区电子商务 | 旅游电子商务、中国旅游客源地概况及目的地概况 | 无 | |
| 旅行社服务 | 前台业务、计调业务、导游部业务、票务部业务、销售部业务 | 旅行社服务基础、旅游政策与法规、旅游服务礼仪、旅游心理学、形象设计 | 旅行社门市接待比赛 | 餐饮服务管理职业技能等级证书（初级）、研学旅行策划与管理等级证书（初级） |
| 导游服务 | 导游讲解、旅游团队服务、客户管理 | 旅游基础知识、中国旅游地理、旅游政策与法规、导游服务基础、中国旅游客源地概况及目的地概况、旅游心理学、形象设计 | 广西职业院校技能大赛中职组导游服务赛项 | |
| 定制旅行服务 | 研学旅行策划、研学营地选址、研学服务 | 旅游基础知识、定制旅行服务、旅游政策与法 | 无 | |

| | | | |
|------|--|----------------------------------|---------------------|
| | | 规 | |
| 酒店服务 | 认识客房物品、清洁保养客房、客房中式铺床、中餐宴会摆台与席间服务、中餐零点摆台与服务、西餐摆台与服务 | 酒店服务基础、旅游服务礼仪、茶艺、旅游英语、旅游心理学、形象设计 | 广西职业院校技能大赛中职组酒店服务赛项 |

(二) 课程设置与学时进度分配

表6 课程设置与学时进度分配表

| 课程分类 | 课程编码 | 课程名称 | 考核 | 学时 | | | 各学期周学时分配 | | | | | | |
|--------------|-----------|-----------------|----|----|----|----|----------|---|---|---|---|---|--|
| | | | | 总 | 理 | 实 | 一 | 二 | 三 | 四 | 五 | 六 | |
| 公共基础课程 必修 | 100010301 | 中国特色社会主义 | 考查 | 32 | 28 | 4 | | | 2 | | | | |
| | 100010102 | 心理健康与职业生涯 | 考查 | 32 | 26 | 6 | 2 | | | | | | |
| | 100010203 | 哲学与人生 | 考查 | 32 | 28 | 4 | | 2 | | | | | |
| | 100010404 | 职业道德与法治 | 考查 | 32 | 28 | 4 | | | | | 2 | | |
| | 100010105 | 语文（基础模块 1） | 考试 | 64 | 52 | 12 | 4 | | | | | | |
| | 100010206 | 语文（基础模块 2） | 考试 | 64 | 52 | 12 | | 4 | | | | | |
| | 100010107 | 数学（基础模块 1） | 考查 | 32 | 26 | 6 | 2 | | | | | | |
| | 100010208 | 数学（基础模块 2） | 考查 | 32 | 26 | 6 | | 2 | | | | | |
| | 100010309 | 英语（基础模块 1） | 考查 | 32 | 26 | 6 | | | | 2 | | | |
| | 100010310 | 历史（基础模块 1-中国历史） | 考查 | 32 | 30 | 2 | | | | 2 | | | |
| | 100010411 | 历史（基础模块 2-世界历史） | 考查 | 32 | 30 | 2 | | | | | 2 | | |
| | 100010112 | 信息技术（基础模块1） | 考查 | 32 | 0 | 32 | 2 | | | | | | |
| | 100010213 | 信息技术（基础模块2） | 考查 | 32 | 0 | 32 | | 2 | | | | | |
| | 100010514 | 应用文写作 | 考查 | 64 | 64 | 0 | | | | | | 2 | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|------|------|-----------|--------------------|----|----|------------|------------|------------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|
| | | 100010515 | 数学（总复习） | 考试 | 64 | 64 | 0 | | | | | 4 | |
| | | 100010516 | 语文（总复习） | 考试 | 64 | 64 | 0 | | | | | 4 | |
| | | 100010517 | 英语（总复习） | 考试 | 64 | 64 | 0 | | | | | 4 | |
| | | 100010118 | 艺术（基础模块 1-音乐鉴赏与实践） | 考查 | 16 | 6 | 10 | | 1 | | | | |
| | | 100010219 | 艺术（基础模块 2-美术鉴赏与实践） | 考查 | 16 | 6 | 10 | | | 1 | | | |
| | | 100010120 | 体育与健康（基础模块） | 考查 | 32 | 0 | 32 | 2 | | | | | |
| | | 100010121 | 安全教育 | 考查 | 6 | 6 | 0 | √ | | | | | |
| | | 100010122 | 艾滋病教育① | 考查 | 4 | 2 | 2 | √ | | | | | |
| | | 100010223 | 艾滋病教育② | 考查 | 4 | 2 | 2 | | √ | | | | |
| | | 100010324 | 艾滋病教育③ | 考查 | 4 | 2 | 2 | | | √ | | | |
| | | 100010425 | 艾滋病教育④ | 考查 | 4 | 2 | 2 | | | | √ | | |
| | | 100010126 | 军事理论 | 考试 | 8 | 8 | 0 | √ | | | | | |
| | | 100010127 | 军事技能（军训） | 考试 | 30 | 0 | 30 | √ | | | | | |
| | | 小计 | | | | 860 | 642 | 218 | 12 | 11 | 7 | 4 | 14 |
| | 限定选修 | 100020201 | 硬笔书法 | 考查 | 16 | 6 | 10 | | 1 | | | | |
| | | 100020302 | 中华优秀传统文化 | 考查 | 32 | 26 | 6 | | | 2 | | | |
| | | 100020203 | 体育与健康（拓展模块 1） | 考查 | 32 | 0 | 32 | | 2 | | | | |
| | | 100020304 | 体育与健康（拓展模块 2） | 考查 | 32 | 0 | 32 | | | 2 | | | |
| | | 100020405 | 体育与健康（拓展模块 3） | 考查 | 32 | 0 | 32 | | | | 2 | | |
| | | 100020506 | 体育与健康（拓展模块 4） | 考查 | 32 | 0 | 32 | | | | | 2 | |
| | | 100020507 | 工匠精神 | 考查 | 32 | 28 | 4 | | | | | | 2 |
| | | 小计 | | | | 208 | 60 | 148 | 0 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 专业基础 | 必修 | 602040101 | 专业生产劳动① | 考查 | 16 | 0 | 16 | √ | | | | | |
| | | 602040202 | 专业生产劳动② | 考查 | 16 | 0 | 16 | | √ | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-----------|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|-----------|----------|-----------|-----------|--|--|
| 课程 | 602040303 | 专业生产劳动③ | 考查 | 16 | 0 | 16 | | | √ | | | | |
| | 602040404 | 专业生产劳动④ | 考查 | 16 | 0 | 16 | | | | √ | | | |
| | 602040105 | 旅游心理学 | 考试 | 32 | 32 | 0 | 2 | | | | | | |
| | 602040106 | 礼仪（上下） | 考查 | 64 | 30 | 34 | 2 | 2 | | | | | |
| | 602040107 | 旅游概论 | 考试 | 32 | 32 | 0 | 2 | | | | | | |
| | 602040108 | 中国旅游地理 | 考查 | 32 | 32 | 0 | 2 | | | | | | |
| | 602040109 | 形体 | 考查 | 64 | 0 | 64 | 4 | | | | | | |
| | 602040210 | 旅游基础知识（上下） | 考试 | 128 | 0 | 128 | | 4 | 4 | | | | |
| | 602040411 | 旅游政策与法规 | 考试 | 32 | 32 | 0 | | | | 2 | | | |
| | 602040412 | 中国旅游客源地及目的地概况 | 考试 | 32 | 32 | 0 | | | | 2 | | | |
| | 602040213 | 普通话训练 | 考查 | 32 | 16 | 16 | | 2 | | | | | |
| | 小计 | | | | 512 | 206 | 306 | 12 | 8 | 4 | 4 | | |
| | 专业核心课程 | 必修 | 602050101 | 旅行社服务基础 | 考试 | 64 | 54 | 10 | 4 | | | | |
| 602050202 | | | 导游服务基础 | 考试 | 64 | 64 | 0 | | 4 | | | | |
| 602050203 | | | 旅游电子商务 | 考试 | 64 | 50 | 14 | | 4 | | | | |
| 602050304 | | | 景区服务基础 | 考试 | 64 | 20 | 44 | | | 4 | | | |
| 602050305 | | | 酒店服务基础（上下） | 考试 | 128 | 8 | 120 | | | 4 | 4 | | |
| 602050406 | | | 旅游服务礼仪 | 考试 | 64 | 8 | 56 | | | | 4 | | |
| 602050407 | | | 定制旅行服务 | 考查 | 64 | 50 | 14 | | | | 4 | | |
| 小计 | | | | 512 | 254 | 258 | 4 | 8 | 8 | 12 | 12 | | |
| 专业选修课 | 限定选修 | 602060301 | 形象设计 | 考查 | 32 | 4 | 28 | | | 2 | | | |
| | | 602060302 | 茶艺 | 考试 | 64 | 6 | 58 | | | 4 | | | |
| | | 602060403 | 旅游英语 | 考查 | 32 | 24 | 8 | | | | 2 | | |
| | | 602060404 | 旅客列车客运服务 | 考试 | 32 | 16 | 16 | | | | 2 | | |
| | | 602060405 | 插花 | 考查 | 32 | 14 | 18 | | | | 2 | | |

| | | | | | | | | | | | | | |
|------|----|-----------|-------------|----|-----|-----|-----|----|-----|----|----|----|----|
| | | 602050508 | 技能综合实训 | 考查 | 192 | 0 | 192 | | | | | 12 | |
| | | 小计 | | | 384 | 64 | 320 | 0 | 0 | 6 | 6 | 12 | |
| 实践教学 | 必修 | 100080601 | 岗位实习（专项实习） | 考查 | 160 | 0 | 160 | | | | | | 40 |
| | | 100080602 | 岗位实习（综合能力） | 考查 | 532 | 0 | 532 | | | | | | |
| | | 100080603 | 实习手册、鉴定表、总结 | 核验 | 40 | 0 | 40 | | | | | | √ |
| | | 100080101 | 社会实践活动（寒假） | 核验 | 28 | 0 | 28 | √ | | | | | |
| | | 100080201 | 社会实践活动（暑假） | 核验 | 28 | 0 | 28 | | √ | | | | |
| | | 100080301 | 社会实践活动（寒假） | 核验 | 28 | 0 | 28 | | | √ | | | |
| | | 100080401 | 社会实践活动（暑假） | 核验 | 28 | 0 | 28 | | | | √ | | |
| | | 0109998 | 入学教育 | 专题 | 20 | 6 | 14 | √ | | | | | |
| | | 0109999 | 实习教育 | 专题 | 16 | 16 | 0 | | | | | | √ |
| | | | | 小计 | | | 880 | 22 | 858 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 合计 | | | | | 335 | 124 | 210 | | | | | | |
| | | | | | 6 | 8 | 8 | 28 | 29 | 28 | 28 | 28 | 40 |

特别说明： 全程教学活动学时统计为总学时 3356学时。其中，理论教学1248学时，实践教学2108学时，两者比例 1:1.69，实践教学占总学时 62.81%。公共基础课共1068学时，占总学时的31.79%。限定选修课共208学时，占总学时的6.19%。班级人数不达32人时，实训分组不计课时。班级人数达33人以上，实训可分2组教学，多分组不计课时。

（三）必修课程支撑核心能力

表7 旅游服务与管理专业必修课程支撑核心能力分析表

| 必修课程名称 | 专业核心能力 | 信息化应用能力 | 创新创业核心能力 | 团队合作核心能力 | 自我学习能力 | 分析问题能力 |
|-----------|--------|---------|----------|----------|--------|--------|
| 中国特色社会主义 | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 心理健康与职业生涯 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 哲学与人生 | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 职业道德与法治 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 语文 | | | √ | √ | √ | √ |
| 数学 | | | √ | √ | √ | √ |

| | | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|---|
| 英语 | | | √ | √ | √ | √ |
| 历史 | | | √ | √ | √ | √ |
| 信息技术 | | √ | √ | √ | √ | √ |
| 形体 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 礼仪 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 旅游心理学 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 旅游基础知识 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 旅行社服务基础 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 导游服务基础 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 旅游电子商务 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 景区服务基础 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 酒店服务基础 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 旅游服务礼仪 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 定制旅行服务 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 技能综合实训 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 岗位实习 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |
| 实习手册、鉴定表、总结 | √ | √ | √ | √ | √ | √ |

七、课程设置

(一) 教学活动周安排

表8 教学活动周安排统计表

| 序号 | 教学环节 | 第一学年 | | 第二学年 | | 第三学年 | | 合计 (周) |
|----|---------|------|---|------|---|------|---|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| 1 | 入学教育、军训 | 2 | | | | | | 2 |

| | | | | | | | | |
|---------|-------------|----|----|----|----|----|----|-----|
| 2 | 课程教学 | 16 | 16 | 16 | 16 | 16 | 0 | 80 |
| 3 | 岗位实习（专项、综合） | | | | | | 19 | 19 |
| 4 | 实习手册、鉴定表、总结 | | | | | | 1 | 1 |
| 5 | 机动 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | | 11 |
| 6 | 考核 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 5 |
| 学期计划总周数 | | 20 | 19 | 20 | 19 | 20 | 20 | 118 |
| 7 | 假期 | 4 | 8 | 4 | 8 | 4 | | 28 |
| 合计 | | 24 | 27 | 24 | 27 | 24 | 20 | 146 |

（二）专业技能训练安排

表9 专业技能训练安排统计表

| 技能层次 | 开设学期 | 学时 | 职业能力 | 实践项目 | 相应课程 |
|------|------|----|--|--|-----------------|
| 基础技能 | 5 | 6 | 1. 掌握现代旅游的可持续发展及发展趋势。 2. 具备熟练运用校园礼仪及家庭礼仪。 | 1. 旅游的产生和发展以及定义 2. 旅游的影响 3. 旅游的可持续发展及发展趋势 4. 校园礼仪的使用 | 旅游概论、 旅游服务礼仪 |
| 专项技能 | 5 | 6 | 1. 具备熟练完成中餐宴会摆台。 2. 具备独立完成客房中式铺床。 | 1. 托盘技能、餐巾折花技能、铺台布技能、摆台技能、斟酒技能 2. 餐前准备、开餐服务、就餐服务、餐后服务 3. 清扫整理走客房课其他客房 4. 清洁保养地面，清洁保养墙面，清洁保养特殊器具 | 酒店服务基础 |

八、实施保障

（一）师资队伍

1. 高级职称、中级职称、初级职称教师的比例合理；
2. 应有专业教师8人，生师比不大于20:1；专业教师均要有本科以上学历，硕士研究生学历不低于20%；专业教师具有中级以上职称比例不低于60%；兼职教师比例达20%。
3. 专业专任教师具有“双师素质”的教师比例达到60%以上；

4. 专任教师应接受过职业教育的培训，具有开发职业课程的能力；
5. 专业带头人应掌握前沿的职业教育人才培养理念、教育教学理论和方法，能正确把握本专业行业的发展方向，具有较高的教科研水平和丰富的实际工作经验。

(二) 教学设施

1. 教学设施应满足本专业群人才培养需要，信息化条件保障应能满足专业建设、教学管理、信息化教学和学生自主学习需要。

2. 校内实训条件

(1) 实训室

表 10 校内实训室情况

| 序号 | 名称 | 实训功能 | 实训教学要求 |
|----|-----------|----------------------------------|-------------------------------|
| 1 | 中餐实训室 | 中餐摆台操作，铺台布、骨碟定位、汤碗、勺子、筷架组、口布折花等。 | 能够进行中餐摆台的操作等。 |
| 2 | 西餐实训室 | 西餐摆台操作，桌布、骨碟、刀叉、葡萄酒杯的摆放。 | 能够进行西餐摆台、迎宾服务的练习等。 |
| 3 | 形体实训室 | 形体训练、肢体的伸展等，礼仪的训练，舞蹈排练。 | 能够熟练进行形体动作的展示，礼仪的基本技能展示。 |
| 4 | 前厅实训室 | 酒店前厅的实训模拟，前厅人员为客人办理入住、咨询等服务。 | 能够进行前厅人员为客人办理入住的操作流程。 |
| 5 | VR虚拟交互实训室 | 餐饮服务实训模拟、景区带团导游模拟 | 能够虚拟熟练操作完整的中餐宴会摆台、完成景区导游讲解服务。 |
| 6 | 智慧教室 | 多媒体教学设备、超星APP | 能够自主探究性学习 |

(2) 大礼堂：在原有实训条件的基础上，扩建实训基地，将大礼堂作为学生礼仪训练和展示的场地，大礼堂设置有投影屏幕，场地面积大，为满足理实一体化教学需求提供保障。更好地为学生提供形体训练、展示、表演、导游讲解相关技能实训。

(3) 高铁动车乘务、旅游营销实训：高铁动车乘务实训的建设为教学提供了真实的场景，能针对动车乘务开展有效的教学活动。

(4) 3D环绕屏教室：让学生亲临体验秀美风景，风景特色。训练模拟实景讲解能力，体验旅游感受，让学生结合知识，自由发挥内在潜力，将专业技能提升

(5) VR智能课堂：线上线下智能教学，使学生多元化接触各种教学活动，促进教学效果，学生更易接受新知识、更易理解课程知识。

(6) 柳州市科普教育基地：利用学校标本展览馆、校史馆等柳州市科普教育基地专项训练学生的讲解能力和导游技巧等。

2. 校外实训基地

校外实训基地是校内实训室的外延和提高，主要包括如下功能：

- (1) 学生进行专业认识实习，职业感知；
- (2) 学生进行校外实训；
- (3) 学生进行岗位实习。

3. 实践教学保障机制

在学校教务科的管理下，制定并严格执行《教师教学评价办法》《教育教学评价办法》《教学事故认定及处理办法》等多个教学质量监控管理文件，定期和不定期抽检实践性教学，保证实践性教学的全程监督，同时进一步完善教师评学、学生评教制度；完善校内实践基地操作规程设计，制订相应课程实训指导书，实训考核标准，健全校内实践性教学考核体系；建立并健全学生校外实习质量保障体系，校企共同修订《学生校外实践安全管理办法》《学生岗位实习管理办法》《实习指导教师管理办法》等相关制度，从组织架构、运行机制、制度管理、人员保障等方面保证实践性教学质量。

（三）教学资源

1. 教材建设

优先选用国家级、自治区级获奖教材、规划教材，编写了《餐饮服务实训》云教材专业核心课程特色教材。

2. 网站建设

建设旅游服务与管理专业网站。从招生、就业、师资队伍、实训基地、教材、课程等方面全面展示旅游服务与管理专业的特色。

实现校园网络资源共享，教师可采用课程网站资源进行教学，学生可通过课程网站资源进行自主学习。

（四）教学方法

1. 加强对学生的实际职业能力的培养，强化案例教学或项目教学，注重以任务引领型案例或项目作业来诱发学生兴趣，使学生在案例分析或完成项目的过程中掌握操作。

2. 以学生为本，注重“教”与“学”的互动。通过选用典型活动项目，由教师提出要求或示范，组织学生进行活动，让学生在活动中增强职业意识，掌握本课程的职业能力。

3. 注重职业情景的设计，以多媒体、案例分析、角色扮演、虚拟仿真和真岗实训等多种方式来提高学生分析问题和解决问题的职业能力。

4. 教师必须重视实践，更新观念，加强校企合作，实行产教融合，探索中国特色职业教育的新模式，利用在线课程实施线上线下混合教学模式，为学生提供自主学习的时间和空间，为学生提供轮岗实训的机会与平台，积极引导提升职业素养，育人为先，努力提高学生的创新能力。

（五）教学评价

1. 学校教学主管部门监督与检查

学校教务科、教学科研督导室和旅游商贸部专业部等主管部门通过师资队伍建设、专业建设、人才培养方案监控、教学督导和检查等方式，对本专业人才培养方案、专业建设、课程建设、实训实习基地建设、人才培养质量等方面进行监督和检查。

2. 教师考核评价

考核评价方式由过程考核和结果考核两部分组成。过程考核（在线课程成绩统计）占总评成绩30%，期中考核占总评成绩的20%，期末考核占总评成绩的30%，技能考核占总评成绩的20%。过程评价以学习态度、操作能力、方法运用、合作精神为考核要素，以学习阶段、学习项目或典型工作任务为单元组织考核，考核内容以能力考核为主体。

（六）质量管理

1. 完善学生学习过程监测、评价与反馈机制，不断改进学习过程管理和评价，加大过程考核、实践技能考核成绩在课程中成绩中的比重。严格考试纪律，健全多元考核评价体系，引导学生自我管理、主动学习，提高学习效率。强化实习、实训、岗位实习等实践性教学环节的全过程管理与考核评价。通过教学环节、过程监控、质量评

价和持续改进，促进人才培养目标和培养规格的达成。

2.完善教学管理机制，加强日常教学组织运行与管理，完善巡课和听课制度，严格教学纪律和课堂纪律管理。在学校教务科、旅游商贸专业部和教学科研督导室的领导下具体负责本专业的教学管理工作和教学全过程的监控。

3.有效利用评价分析结果改进专业建设有关工作，持续提高专业建设水平和人才培养质量。

九、毕业要求

(一) 必修要求

学生需通过专业人才培养方案中规定的所有课程考试，每课程期评成绩在60分以上，岗位实习成绩合格。

(二) 实习手册、鉴定表、总结

岗位实习期间，学生必须严格遵守实习纪律，同时完成一篇有一定质量的毕业总结、实习手册和鉴定表，合格后方可取得毕业。

附件1:

旅游服务与管理专业各学期授课任务安排表

| 学期 | 课程 | 周课时 | 总课时 |
|----------------------|-------------|-----------|------------|
| 第一学期 16周 28节/周 | 心理健康与职业生涯 | 2 | 32 |
| | 语文（基础模块1） | 4 | 64 |
| | 数学（基础模块1） | 2 | 32 |
| | 信息技术（基础模块1） | 2 | 32 |
| | 体育与健康（基础模块） | 2 | 32 |
| | 旅游心理学 | 2 | 32 |
| | 礼仪（上） | 2 | 32 |
| | 旅行社服务基础 | 4 | 64 |
| | 旅游概论 | 2 | 32 |
| | 中国旅游地理 | 2 | 32 |
| | 形体 | 4 | 64 |
| | 专业生产劳动① | | 16 |
| | 安全教育 | | 6 |
| | 艾滋病教育① | | 4 |
| | 禁毒教育① | | 4 |
| | 军训（军事理论+技能） | | 36 |
| | 合计 | 28 | 514 |
| 第二学期 16周 29节/周 | 哲学与人生 | 2 | 32 |
| | 语文（基础模块2） | 4 | 64 |
| | 数学（基础模块2） | 2 | 32 |
| | 信息技术（基础模块2） | 2 | 32 |

| | | | |
|----------------------|--------------------|------------|------------|
| | 体育与健康（拓展模块 1） | 2 | 32 |
| | 硬笔书法 | 1 | 16 |
| | 艺术（基础模块 1-音乐鉴赏与实践） | 1 | 16 |
| | 礼仪（下） | 2 | 32 |
| | 导游服务基础 | 4 | 64 |
| | 旅游基础知识(上) | 4 | 64 |
| | 旅游电子商务 | 4 | 64 |
| | 普通话训练 | 2 | 32 |
| | 艾滋病防治知识讲座② | | 4 |
| | 禁毒教育② | | 4 |
| | 专业生产劳动② | | 4 |
| | 合计 | 29 | 492 |
| 第三学期 16周 29节/周 | 中国特色社会主义 | 2 | 32 |
| | 英语（基础模块 1） | 2 | 32 |
| | 历史（基础模块 1-中国历史） | 2 | 32 |
| | 体育与健康（拓展模块 2） | 2 | 32 |
| | 艺术（基础模块 2-美术鉴赏与实践） | 1 | 16 |
| | 中华优秀传统文化 | 2 | 32 |
| | 旅游基础知识(下) | 4 | 64 |
| | 景区服务基础 | 4 | 64 |
| | 形象设计 | 2 | 32 |
| | 酒店服务基础（上） | 4 | 64 |
| | 茶艺 | 4 | 64 |
| | 艾滋病防治知识讲座③ | | 4 |
| | 禁毒教育③ | | 4 |
| | 专业生产劳动③ | | 4 |
| | 合计 | 28 | 476 |
| 第四学期 16周 28节/周 | 职业道德与法治 | 2 | 32 |
| | 历史（基础模块 2-世界历史） | 2 | 32 |
| | 体育与健康（拓展模块 3） | 2 | 32 |
| | 旅游服务礼仪 | 4 | 64 |
| | 旅游政策与法规 | 2 | 32 |
| | 旅游英语 | 2 | 32 |
| | 酒店服务基础（下） | 4 | 64 |
| | 定制旅行服务 | 4 | 64 |
| | 中国旅游客源地及目的地概况 | 2 | 32 |
| | 旅客列车客运服务 | 2 | 32 |
| | 插花 | 2 | 32 |
| | | 艾滋病防治知识讲座④ | |

| | | | |
|----------------------|------------------|-----------|------------|
| | 禁毒教育④ | | 4 |
| | 专业生产劳动④ | | 16 |
| | 合计 | 28 | 474 |
| 第五学期 16周 28节/周 | 语文（总复习） | 4 | 64 |
| | 数学（总复习） | 4 | 64 |
| | 英语（总复习） | 4 | 64 |
| | 应用写作 | 2 | 32 |
| | 体育与健康（拓展模块4）（限选） | 2 | 32 |
| | 技能综合实训 | 12 | 192 |
| | 工匠精神（限选） | 2 | 32 |
| | 合计 | 30 | 480 |